



Cooperativa Eléctrica de Loureiro, C.R.L.

Relatório de Qualidade de Serviço 2014

Rua Dr. Sá Carneiro, nº830 – 3720-062 Loureiro OAZ | N.I.F. 501 109 439
Web: www.celoureiro.com | Email: celoureiro@celoureiro.com | Tel.: 256 692 318 / 256 698 140 | Fax: 256 691 417 |
Capital Social Variável – Mat. Cons. Reg. Comercial de Oliveira de Azeméis sob o nº12/970407 – Cooperativa nº 8 Fls. 43 v. do livro C-1



0 - Índice	2
1 - Introdução	3
2 - Indicadores Gerais da Qualidade de Serviço Comercial	5
2.1 - Serviços de Ligações à Rede (ORD)	5
2.2 - Ativação de fornecimento (ORD e CUR_C)	6
2.3 - Atendimento presencial (ORD e CUR_C)	7
2.4 - Atendimento telefónico (ORD e CUR_C)	8
2.4.1 - Atendimento telefónico comercial (Número 808914514)	8
2.4.2 - Atendimento telefónico comunicação de avarias (Número 808914514)	9
2.4.3 - Atendimento telefónico comunicação de leituras (Número 800914514)	9
2.5 - Pedidos de Informação (ORD e CUR_C)	9
2.6 - Reclamações (ORD e CUR_C)	11
2.7 - Restabelecimento do fornecimento de energia elétrica por facto imputável ao cliente (ORD e CUR_C)	12
2.8 - Visita combinada (ORD e CUR_C)	13
2.9 - Assistência Técnica (ORD)	14
2.10 - Leituras (ORD)	15
2.11 - Clientes com necessidades Especiais (ORD, CUR_C) e Clientes Prioritários (ORD)	16
2.12 - Situações que excluem o pagamento de compensações (ORD e CUR_C)	16
2.13 - Mudança de Comercializador (CUR_C)	17
2.14 - Síntese dos Indicadores de Qualidade de Serviço Comercial, compensações por incumprimento dos padrões e considerações gerais	18
3 - Qualidade de Serviço Técnico	22
3.1 - Generalidades	22
3.2 - Dados gerais da Rede de Distribuição de BT a 30 dezembro de 2014	22
3.3 - Continuidade de Serviço	22
3.3.1 – Origem e tipos de ocorrências	23
3.3.2 – Qualidade Geral das Redes Elétricas	23
3.3.3 - Cumprimento do RQS	24
3.3.3.1 - Padrões gerais para a rede de baixa tensão	24
3.3.3.2 - Padrões individuais para a rede de baixa tensão	25
3.4 - Qualidade da onda de tensão	25
3.5 - Ações mais relevantes para a melhoria da Qualidade do Serviço Técnico	25
3.6 - Considerações finais	26
4 - Resultados da Auditoria de Verificação das disposições Regulamentares relativas à Qualidade de Serviço	28
5 – Conclusões	30



1. Introdução

O presente Relatório de Qualidade de Serviço da Cooperativa Elétrica de Loureiro, CRL (CEL) vem dar cumprimento ao Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS) do Setor Elétrico publicado pelo Regulamento nº. 455/2013, D.R. 2ª. Série, Nº. 232 de 29 de Novembro de 2013, que entrou em vigor no dia 01 de janeiro de 2014.

O relatório seguidamente apresentado encontra-se organizado por capítulos, destacando-se o capítulo dedicado à qualidade de serviço comercial, aplicável ao âmbito do Operador de Rede de Distribuição (ORD) e Comercializador de Último Recurso / Comercializador (CUR-C) e outro à qualidade de serviço técnico.

Salientamos que a CEL mantém a Certificação no âmbito de Operador de Rede de Distribuição em BT (ORDBT), Comercialização e Manutenção da Rede Elétrica na Vila de Loureiro segundo a norma de referência NP EN ISO 9001:2008, tendo sido realizada em outubro de 2014 a 2ª. Auditoria de Acompanhamento por Organismo Acreditado para o efeito. Gostaríamos uma vez mais de aproveitar a elaboração deste relatório para salientar o esforço desenvolvido pela organização para que os dados constantes do mesmo reflitam de forma clara a atividade da CEL e respondam eficazmente às exigências legais.

No sentido de dar cumprimento ao especificado no artº. 68º do RQS - Realização de Auditorias relativas à Qualidade de Serviço, passámos a incluir no Programa Anual de Auditorias Internas da CEL (CEL Mod. 79) uma Auditoria de verificação das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço do Setor Elétrico, assim como revemos o Procedimento PQ02 – Auditorias Internas (CEL Mod. 71). Dessa forma, o resultado da auditoria de verificação das disposições regulamentares faz, pela primeira vez, parte integrante do presente relatório.

À semelhança do ano 2013, a CEL manteve em 2014 o investimento no redesenho integral do software de gestão para permitir uma integração que aumente a fiabilidade dos dados reportados. O novo software *Gesenergy* permite a integração numa única plataforma de vários processos como faturação, leituras, cobranças, avisos para desvios de leituras, atendimento de clientes, mix de tecnologias, sistema SEPA - Área única de Pagamentos, entre outros e prevê ainda a integração de alguns dos indicadores associados ao cumprimento do RQS, tais como leituras e informação anual a reportar no âmbito da qualidade de serviço técnica. Encontra-se ainda em desenvolvimento a integração do *Gesenergy* com os processos associados à Mudança de Comercializador na Plataforma de Mudança de Comercializador.

Tal como previsto no último relatório para o ano 2014, procedeu-se à implementação do sistema de atendimento presencial e do sistema de atendimento telefónico comercial, comunicação de avarias e comunicação de leituras.

Consideramos que no ano de 2014 mantivemos atualizada a informação transmitida aos nossos clientes por intermédio da página de internet da CEL, com a distribuição de notas informativas e folhetos disponibilizados para consulta, nomeadamente sobre os seguintes assuntos: contribuição audiovisual (CAV), microprodução, ligações à rede elétrica - uso exclusivo e uso partilhado, tarifa social e ASECE para clientes economicamente vulneráveis e rotulagem da energia elétrica. Ainda por forma a dar cumprimento ao artigo 30º. do RQS foi disponibilizado um separador no site da CEL (separador RQS) com informação atualizada relacionada com o serviço de fornecimento de energia elétrica.



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2014

Para efeitos de verificação da qualidade de energia elétrica foi elaborado Plano de Monitorização de Verificação da Qualidade de Energia Elétrica de acordo com o previsto no art.º 27 do RQS. Para o efeito foram instalados no início do ano 2015 os contadores de energia ACE SL7000 e colocado equipamento de medição marca Fluke, modelo 435 – Classe A, no Posto de Transformação (PT) de Maninho, com início de monitorização a 14/04/2015, pelo período previsto no Procedimento nº 8 do MPQS em campanhas mínimas de 3 meses.

Salientamos ainda que a CEL participou em 2014 em todas as reuniões promovidas pela ERSE no âmbito da prestação de informação sobre o RQS. Para além disso aceitou o convite para participar no Grupo de Acompanhamento do RQS previsto no artigo 69º, estando presente o responsável técnico da CEL nas diversas reuniões realizadas de aprofundamento da regulação de matérias da qualidade de serviço.

Seguidamente, apresentamos o desempenho da CEL no ano de 2014.



2. Indicadores Gerais da Qualidade de Serviço Comercial

De acordo com o disposto no nº. 2 do artigo 74º, e uma vez que a CEL tem menos de 100000 clientes irá apresentar o seu relatório de qualidade de serviço com informação discriminada por empresa, enquanto Operador de Rede e Comercializador de Último Recurso / Comercializador. Para o cálculo dos indicadores da qualidade de serviço comercial foi também tida em consideração a Diretiva da ERSE nº. 20/2013 - Parâmetros de Regulação da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e Diretiva da ERSE nº. 21/2013, que aprova os prazos para a classificação de eventos excepcionais e para o envio de informação à ERSE.

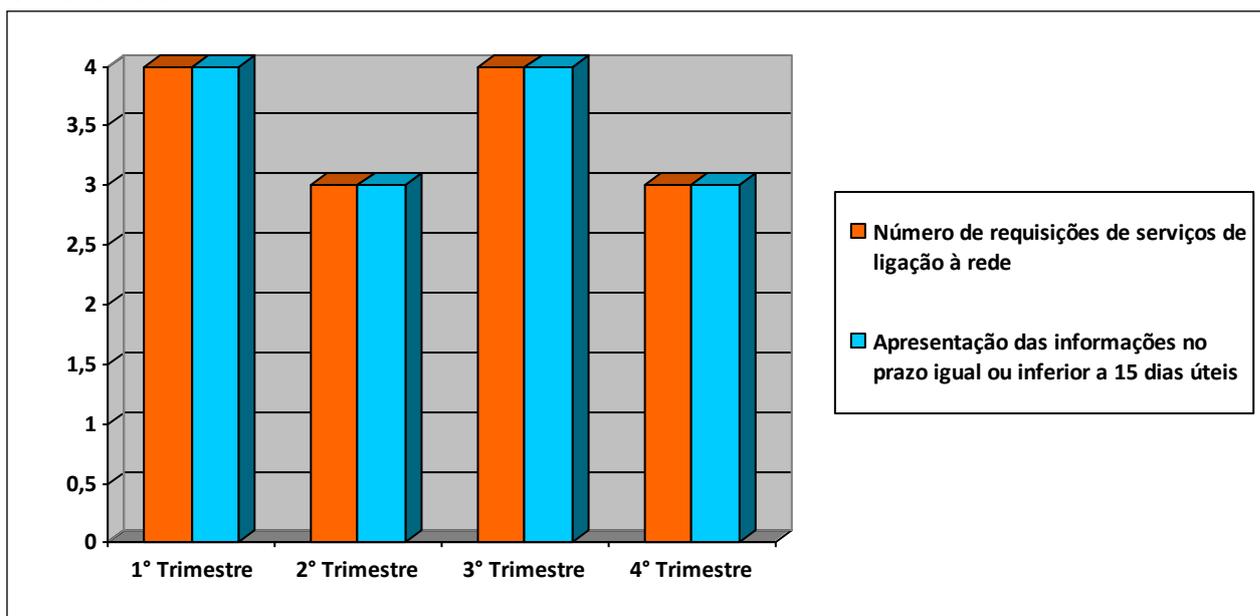
2.1 Serviço de Ligação à Rede (ORD)

Para o cálculo deste indicador foram considerados os serviços de ligação às redes prestados pelo operador de rede de distribuição, nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais (RRC), artigo 201.º do RRC de dezembro 2014, aplicáveis às requisições de ligação em baixa tensão (BT) e excluídas as ligações de instalações eventuais.

De acordo com o artigo 45.º do RQS, este indicador é calculado através do quociente entre o número de requisições num determinado período com prazo de apresentação das informações relativas aos serviços de ligação iguais ou inferiores a 15 dias úteis e o número total de requisições no mesmo período.

Para a obtenção dos dados associados a este indicador foi utilizado o Mapa de Objetivos e Indicadores (CEL Mod. 75) estabelecido no SGQ implementado na CEL para o ano a que respeita o presente relatório.

Figura 2.1.1 – Serviços de Ligação à Rede com prazo de apresentação igual ou inferior a 15 dias úteis





Em 2014 verificou-se que para as 14 requisições recebidas pelo ORD foram apresentadas informações respetivas no prazo estabelecido para este indicador. Por sua vez não foram identificadas requisições de serviços de ligação pendentes de ações ou informações de terceiros ou serviços de ligação de BT anuladas.

Internamente e ainda no âmbito do SGQ implementado na CEL foi adotado um indicador associado ao serviço de ligações à rede, em que a meta definida é inferior ao indicador geral definido no RQS. Acrescentamos ainda que em 2014 atingimos a meta a que nos propusemos.

2.2 Ativação de fornecimento (ORD e CUR_C)

De acordo com o artigo 46.º do RQS considera-se ativação do fornecimento as operações necessárias, incluindo a intervenção do ORD, que permita o início do fornecimento a uma instalação que esteja desligada e na sequência da celebração de um contrato de fornecimento de energia com um comercializador, aplicável às ativações em BT que envolvam operações simples por parte do ORD.

Para o ORD o indicador é calculado pelo quociente entre o número de ativações solicitadas num determinado período com prazo de ativação igual ou inferior a 2 dias e o número total de ativações no mesmo período. O prazo corresponde ao tempo entre a solicitação do CUR_C e a realização da ativação. O valor padrão é de 90%. Excluem-se as situações em que o cliente solicitou uma data com prazo superior a dois dias úteis.

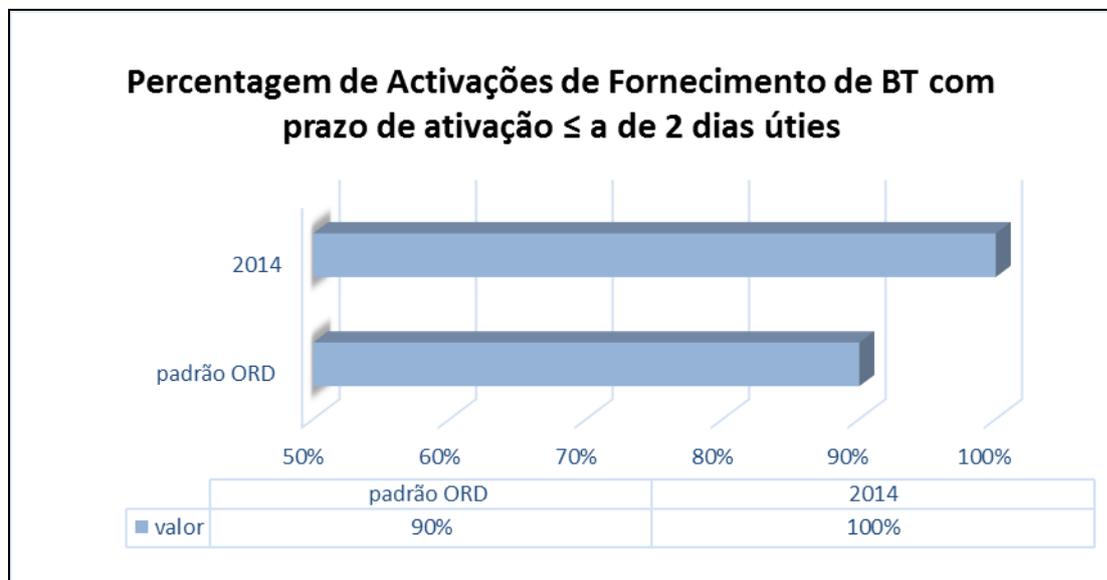
Para os CUR_C a ativação do fornecimento é avaliada através dos seguintes indicadores para os quais não existe padrão associado:

- quociente entre o número de ativações solicitadas num determinado período com prazo de ativação igual ou inferior a 2 dias e o número total de ativações no mesmo período; O prazo corresponde ao tempo entre a celebração do contrato com o cliente e a realização da ativação;
- tempo médio da ativação é calculado pelo quociente entre a soma dos prazos de ativações solicitadas e o número total de ativações no mesmo período e que tenham sido realizadas. Inclui situações em que o cliente expressamente solicita uma data para ativação com prazo superior a dois dias úteis.

Para obtenção dos registos associados a este indicador é efetuado registo em folha de cálculo auxiliar, onde são registadas todas as ativações, a data do pedido / contrato, a data de execução e o número de dias para activação, o que permite uma maior fiabilidade dos dados apresentados. Sempre que ocorre alguma situação imprevista que incorra no incumprimento deste padrão é registado o motivo.



Figura 2.2.1 - Percentagem de Ativações de Fornecimento de BT com prazo de ativação ≤ a 2 dias



O padrão para este indicador é de 90%. A CEL apresenta em 2014 um resultado de 100%. No total foram registadas 38 ativações de fornecimento de instalações de BT e todas realizadas dentro do prazo máximo de dois dias úteis, com exceção de uma situação em que o cliente expressamente solicitou que a ativação fosse realizada num prazo superior a dois dias após celebração do contrato de fornecimento de energia.

Relativamente ao tempo médio de ativação de fornecimento em 2014 a CEL no âmbito CUR_C realizou 38 ativações no prazo de 41 dias úteis, o que corresponde a 1,07 dias. Na soma dos prazos está incluída a situação em que o cliente solicitou uma data para ativação superior a dois dias úteis.

2.3. Atendimento presencial (ORD e CUR_C)

Para efectuar a monitorização deste indicador a CEL implementou a partir de 30 de julho de 2014 um sistema de atendimento presencial gerido através de um dispensador de senhas com registo automático e com integração no seu software de gestão. Até essa data, para a obtenção destes resultados, estava a ser utilizada uma check-list que, embora realizada manualmente, permitiu registar o número de atendimentos, o tempo de espera e o motivo do atendimento.

O indicador geral para a avaliação do atendimento presencial (artigo 33.º do RQS) é calculado entre o número de atendimentos com tempo de espera até 20 minutos e o número total de atendimentos, o qual não inclui os atendimentos não realizados por desistência do cliente, em que o tempo de espera corresponde ao intervalo entre a chegada do cliente ao centro de atendimento e o início do atendimento.



Em 2014 a CEL realizou 3768 atendimentos presenciais, dos quais 3764 foram realizados com tempo de espera \leq a 20 minutos, sendo que no 3.º Trimestre, quatro atendimentos ultrapassaram o tempo de espera de 20 minutos. No entanto, e de acordo com as observações assinaladas no envio trimestral dos indicadores, gostaríamos de informar que esta situação ocorreu devido a um lapso do responsável no atendimento que não deu como concluído o processo do atendimento.

Valor do Indicador
Atendimentos com tempo de espera \leq 20 min. = 3764 Número total de atendimento= 3768
3764 / 3768= 99,89%

A CEL dispõe de um único centro de atendimento presencial.

A soma de todos os tempos de espera realizados pela entidade em minutos foi em 2014 de 1042 minutos.

Estes dados são obtidos por consulta ao software de gestão em separador próprio onde constam as seguintes opções: atender cliente; senhas atendidas; senhas por cliente; desempenho trimestral; inserir senha manual; motivos / prioridades; motivos por ano; quantidades de atendimentos; média de atendimentos e atualizar cliente.

2.4. Atendimento telefónico (ORD e CUR_C)

A CEL procedeu em 2014 à implementação de um novo sistema de comunicações telefónicas com números gratuitos para avarias e leituras e número para atendimento comercial com custo não superior ao de uma chamada local.

Os novos números da CEL encontram-se divulgados na fatura de energia enviada ao cliente, disponíveis no site da CEL e no centro de atendimento.

Para obtenção destes dados é consultado o sistema de comunicações unificado da CEL da marca IPBRICK.

2.4.1 Atendimento Telefónico Comercial (Número 808914514)

O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de chamadas com tempo de espera até 60 segundos e o número total de chamadas (artigo 37.º do RQS).



Em 2014 a CEL registou 654 chamadas com respeito a assuntos comerciais, todas com tempo de espera \leq a 60 segundos. No entanto esse registo só teve início a 24/04/2014.

A soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial foi de 8317 segundos.

2.4.2 Atendimento Telefónico para Comunicações de Avarias (Número 800914514)

O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de chamadas com tempo de espera até 60 segundos e o número total de chamadas (artigo 36.º do RQS). O padrão para este indicador é de 85%.

Em 2014 a CEL registou 15 chamadas referentes a comunicações de avarias, todas com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, pelo que cumpriu com o padrão na totalidade. No entanto, esse registo só teve início no início do 3º trimestre.

2.4.3 Atendimento Telefónico para Comunicações de Leituras (Número 800914514)

O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de leituras registadas de forma automática e o número total de chamadas recebidas para comunicações de leituras (artigo 35.º do RQS).

Em 2014 a CEL não comunicou as chamadas recebidas para comunicação de leituras porque aguardava a implementação por parte de fornecedor subcontratado de telecomunicações dos webservices desenvolvidos pela empresa responsável pela gestão do sistema informático.

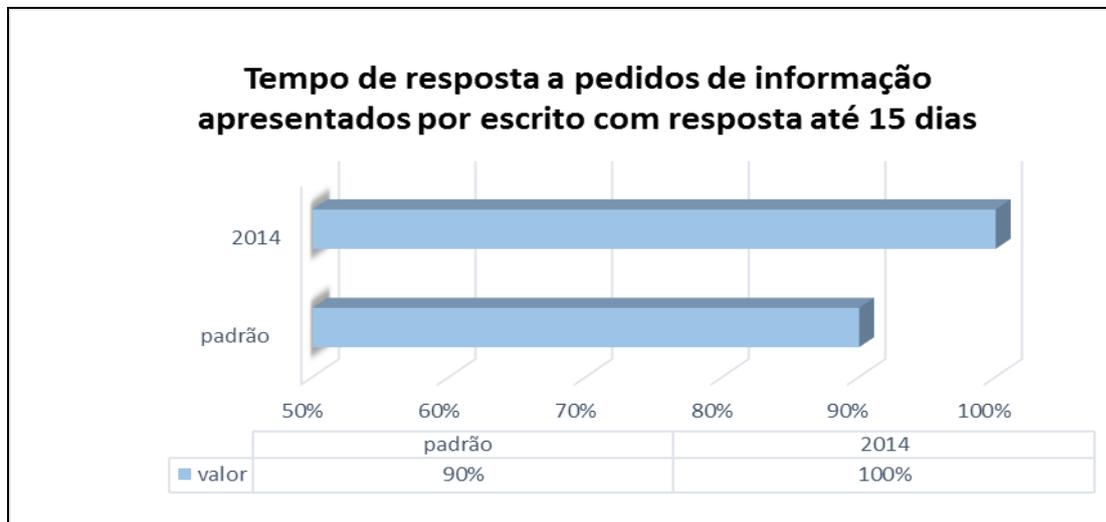
2.5. Pedidos de Informação (ORD e CUR_C)

Para o indicador Pedidos de Informação (artigo 39.º do RQS) são contabilizados todos os pedidos de informação registados em documento próprio ao abrigo do SGQ da CEL (CEL Mod.15) com a identificação e tratamento do pedido. Estes pedidos podem também ter origem em e-mails ou serem recebidos por telefone tendo estes o mesmo tratamento dos recebidos pessoalmente nos serviços administrativos. O modelo para o pedido de informação encontra-se disponível, para além dos serviços administrativos da CEL, no nosso site no separador Cliente / Contratação.

Para os Pedidos de Informação apresentados por escrito, o cálculo do indicador é realizado através do quociente entre o número de pedidos de informação apresentados por escrito num determinado período cuja resposta não excedeu os 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação apresentados por escrito no mesmo período. O padrão publicado pela ERSE para 2014 é de 90%.



Figura 2.5.1 – Tempo de resposta a pedidos de informação recebidos por escrito e respondidos até 15 dias úteis



No ano de 2014 foram recebidos 41 pedidos de informação e todos respondidos dentro do prazo de resposta até 15 dias úteis. A soma dos tempos de resposta aos pedidos de informação recebidos por escrito foi de 153 dias úteis.

Não se aplica a resposta aos pedidos de informação no âmbito do Decreto-Lei nº. 134/2009, de 2 de junho (*call centres*).

Os assuntos mais frequentes nos pedidos de informação recebidos em 2014 foram os seguintes:

- visitas do Departamento Técnico (DT) às instalações do cliente para verificação do funcionamento do sistema de contagem (16);
- faturação (6);
- iluminação pública (3);
- visitas combinadas à instalação do cliente (3);
- tensão (2);
- avaria de equipamentos (2);
- acompanhamento de corte de árvores (1);
- pedido de reunião (1);
- obras em construção (1);
- exposição sobre avaria na instalação (1);
- pedido de elementos (1);
- questões técnicas (1);
- colocação poste (1);
- estabelecimento de ligação / realização de contrato de fornecimento de energia (1);
- questões contratuais (1).



2.6. Reclamações (ORD e CUR_C)

Consideram-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas (artº. 38, nº. 2 do RQS). Neste indicador foram contabilizadas todas as reclamações ao abrigo do SGQ (CEL Mod. 54).

A resposta a reclamações é avaliada através de um indicador individual relativo ao prazo de resposta:

- para operadores de redes de distribuição e para os Comercializadores de Último Recurso 15 dias úteis;
- para os comercializadores, o prazo estabelecido contratualmente com cada cliente.

Havendo incumprimento dos prazos acima referidos, o reclamante deve ser informado através de comunicação intercalar das diligências efetuadas, bem como dos fatos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido e sempre que possível indicar prazo expectável de resposta e pessoa de contacto.

Caso a reclamação não tenha sido integralmente decidida a favor das pretensões do reclamante a entidade que recebeu a reclamação deve informar o reclamante relativamente ao seu direito de reclamação junto da ERSE (artº. 38, nº. 8 do RQS).

Em 2014 foram recebidas duas reclamações e ambas foram respondidas dentro do prazo. Não houve lugar a compensações por não cumprimento dos prazos regulamentares estabelecidos. Internamente toda a informação consta do Mapa de Objetivos e Indicadores do SGQ da CEL e o respetivo tratamento dado a cada reclamação encontra-se arquivado em dossier próprio. Os registos associados a cada reclamação têm previsto um tempo de arquivo de 5 anos estabelecido de acordo com o definido no Plano de Arquivo (CEL Mod. 65) e por forma a dar cumprimento ao nº. 2 do artigo 70.º (Recolha e registo de informação).

As duas reclamações recebidas em 2014 foram referentes aos seguintes assuntos: funcionamento do equipamento de medição e características técnicas da tensão.

Na sequência da reclamação sobre funcionamento do equipamento de medição, o DT da CEL instalou contador de ensaio em série com o contador instalado na habitação do cliente, em data previamente acordada, não tendo sido detetada qualquer diferença de consumo. O cliente foi informado dos registos constantes do mapa comparativo de leituras (CEL Mod. 90), tendo sido entregue relatório técnico sobre o mesmo. Por esse motivo foi considerado que a reclamação do cliente não tinha fundamento, pelo que não foram tomadas quaisquer outras ações.

Relativamente à reclamação registada sobre características técnicas da tensão, o DT da CEL procedeu à medição e leitura dos níveis de tensão na instalação do cliente em dias e períodos diferentes. Foi utilizado o equipamento da marca Fluke modelo 376, calibrado de acordo com Plano de Calibração / Verificação do SGQ (CEL Mod.76).

Foi enviado Relatório Técnico ao cliente com informação dos valores medidos, os quais se encontravam dentro dos limites regulamentares previstos na Norma NP EN50160.

Por esse motivo foi considerado que a reclamação do cliente não tinha fundamento, pelo que não foram tomadas quaisquer outras ações.

**2.7. Restabelecimento do fornecimento de energia elétrica após interrupção por facto imputável ao cliente (ORD e CUR_C)**

As situações que originaram as interrupções por facto imputável ao cliente encontram-se definidas no Regulamento de Relações Comerciais e são monitorizadas em folha de cálculo auxiliar, tendo por base uma Ordem de Serviço (CEL Mod. 51) com indicação da hora e data do restabelecimento.

Em 2014 foram registadas 4 interrupções do fornecimento de energia elétrica por facto imputável ao cliente, tendo sido realizado somente 1 restabelecimento do fornecimento de energia elétrica, após efetuado o pagamento devido dentro dos prazos estabelecidos.

Para o efeito foram garantidos os restabelecimentos nos prazos máximos definidos no artigo 50.º do RQS:

- 12 horas para clientes BTN;
- 8 horas para os restantes clientes;
- 4 horas, caso o cliente tenha pago o preço adicional para restabelecimento urgente fixado nos termos do RRC.

Em 2014 não foram solicitados restabelecimentos urgentes do fornecimento de energia em BT, nem pagas compensações aos clientes por não cumprimento dos prazos de restabelecimento do fornecimento após facto imputável ao cliente.

No quadro 2.7.1 encontram-se resumidos para os anos de 2012, 2013 e 2014, o número de interrupções do fornecimento de energia por facto imputável ao cliente e respetivos restabelecimentos.

Quadro 2.7.1 - Restabelecimento do fornecimento de energia por facto imputável ao cliente

Ano	Nº. total de interrupções por facto imputável ao cliente	Nº. de restabelecimentos do fornecimento
2014	4	1
2013	6	4
2012	0	0

No âmbito de ORD a CEL disponibiliza o serviço de restabelecimento nos horários definidos no RQS:

- Clientes BT - Dias úteis, das 8h00 às 24h00;
- Restantes Clientes - Todos os dias, das 8h00 às 24h00;



2.8 Visita combinada (ORD e CUR_C)

Para este indicador foram consideradas as visitas efectuadas de acordo com o cliente, excluindo-se a realização de leituras durante o ciclo normal de leitura e as assistências técnicas.

De acordo com o artigo 47º. do RQS, os clientes têm direito a agendar visitas combinadas em que o início da visita ocorra num intervalo de tempo com uma duração máxima de 2,5 horas.

Para a obtenção dos dados associados a este indicador foi utilizado o modelo do pedido de informação (CEL Mod. 15) com inclusão do tema “visita combinada” e indicação da hora da solicitação, com vista a uma monitorização mais rigorosa deste indicador individual.

Em 2014 foram registadas 7 visitas combinadas no prazo definido no RQS. Por esse motivo, não foram pagas compensações por não cumprimento do intervalo combinado para visita às instalações do cliente. Estes registos tiveram por base os Planos de Trabalhos (CEL Mod. 38) e as Ordens de Serviço (CEL Mod. 51) associadas.



2.9 Assistência Técnica (ORD)

Considera-se assistência técnica quando, após uma comunicação de avaria, o ORD se desloca à instalação do cliente (artigo 48º do RQS). A deslocação deve ocorrer no prazo de 3 horas para clientes prioritários e de 4 horas para os restantes clientes. Nos casos em que as comunicações de avarias de clientes de BT ocorram fora do período das 8h00 às 24h00 a contagem do prazo inicia-se às 8h00 do dia seguinte.

Para este indicador foram considerados os registos efetuados em modelo do SGQ (CEL Mod. 17), o qual tem por base Ordens de Serviço.

Em 2014 foram registadas 79 comunicações de avarias na alimentação individual dos clientes, das quais 40 foram consideradas da responsabilidade do cliente. As comunicações de avarias da responsabilidade do cliente correspondem a 50,63% do total. Das 40 avarias da responsabilidade do próprio cliente, a CEL não exigiu qualquer compensação.

Todas as assistências técnicas foram realizadas dentro dos prazos regulamentados no RQS. Não foram registadas assistências técnicas a instalações de clientes prioritários.

Quadro 2.9.1 - Número de avarias na alimentação individual do cliente / avarias da responsabilidade do cliente

Ano	Nº de avarias na alimentação individual do cliente	Nº de avarias na alimentação individual do cliente e da sua responsabilidade
2014	79	40
2013	95	46
2012	46	21



2.10 Leituras

De acordo com o novo RQS a leitura dos equipamentos de medição é avaliada por um indicador geral relativo à frequência das leituras, calculado pelo quociente entre o número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 96 dias e o número total de leituras (artigo 49.º do RQS). O padrão para este indicador é de 92%. Estão incluídas neste cálculo todas as leituras BTN, independentemente da sua acessibilidade, com exceção das estimativas.

A CEL tem na sua equipa dois leitores / cobradores que procedem mensalmente à recolha das leituras dos vários equipamentos. O número de leituras é obtido por consulta no nosso software de gestão.

No quadro 2.10.1 apresentam-se as leituras realizadas pelo ORD, as leituras fornecidas pelos clientes e as estimativas.

Quadro 2.10.1 - Leituras dos equipamentos de medição 2014

Ano 2014	Nº. Leituras realizadas pelo ORD	Nº. Leituras fornecidas pelos clientes	Nº. Estimativas	Nº. Leituras BTN com intervalo face à leitura anterior ≤ 96 dias	Nº. Total de leituras realizadas pelo ORD + Nº. Leituras fornecidas pelos clientes
1º. T	4831	48	1232	4879	4879
2º. T	5117	50	911	5167*	5167
3º. T	4966	60	1049	5026	5026
4º. T	5158	55	862	5147	5213
Total	20072	213	4054	20219	20285

* no envio dos dados trimestrais (3º. trimestre 2014) solicitamos que considerassem 5167 leituras ao invés de 6028.

Valor do Indicador
20219 leituras BTN com intervalo face à leitura anterior ≤ 96 dias
$20219 / 20285 = 99,67\%$



2.11 Clientes com necessidades Especiais (ORD, CUR_C) e Clientes Prioritários (ORD) - Capítulo VII do RQS

Em 2014 não se verificou nenhum registo de clientes com necessidades especiais. Relativamente aos clientes prioritários existe somente um registo, o da Extensão de Saúde de Loureiro - Administração Regional de Saúde do Norte, IP.

Esse registo passou a ser efetuado, somente com início em 2013, em documento próprio do SGQ para o efeito (CEL Mod. 97) e, no caso de clientes com necessidades especiais, é também registado na celebração do contrato de fornecimento de energia (CEL Mod. 48).

A informação sobre registo e deveres para clientes com necessidades especiais e clientes prioritários encontra-se divulgada na página de internet da CEL e em Nota Informativa (Nota Informativa N.º. 4/2014) afixada nos serviços administrativos da CEL e disponível em papel para distribuição gratuita ao cliente.

2.12 Situações de exclusão do pagamento de compensações (ORD e CUR_C)

De acordo com o artigo 61.º. do RQS as situações de exclusão do pagamento de compensações pelo ORD e CUR_C, desde que devidamente comprovadas, são as seguintes:

- Eventos excepcionais;
- Impossibilidade de acesso às instalações do cliente e em que o acesso se revele indispensável para o cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço;
- Não disponibilização por parte do cliente de informação indispensável para o tratamento de reclamações;
- Inobservância, pelo cliente, dos procedimentos definidos para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações;
- Instalações de utilização eventuais;
- Outras situações em que os clientes afetados não diligenciem no sentido de permitir ao prestador de serviço o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço;

Em 2014, à semelhança do ano 2012 e 2013 não houve registo de compensações não pagas.



2.13 Mudança de Comercializador (CUR_C)

O indicador para o tempo médio do processo de mudança de comercializador, de acordo com a definição no artigo 51.º do RQS, é calculado para as mudanças sem data preferencial e com data preferencial. O Tempo médio sem data preferencial é calculado pelo quociente entre a soma dos tempos de mudança nas situações em que não foi estabelecida data preferencial de mudança, num determinado período e o número total de situações concretizadas sem data preferencial no mesmo período. O Tempo médio com data preferencial é calculado pelo quociente entre a soma dos tempos de mudança nas situações em que foi estabelecida data preferencial de mudança, num determinado período e o número total de situações concretizadas com data preferencial no mesmo período.

Tal como referido no último relatório de qualidade de serviço, o processo de mudança de comercializador de energia, com registo no Portal Mudança de Comercializador, teve início em finais de Fevereiro de 2013. Foram identificadas várias falhas de parametrização do portal, tendo as mesmas sido reportados aos responsáveis da EDP, enquanto entidade gestora do portal.

Com a entrada em vigor dos novos fluxogramas a 24-03-2014, reportámos à entidade gestora do portal um erro no fluxograma B022 - Mudança de Comercializador CUR - RM a 26/03/2014 e relativamente ao fluxograma C011 - Modificação ao RPE solicitada pelo Comercializador a 26/11/2014, ambos no passo da ativação. Recebemos informação de que a correção se encontrava em curso.

Em 2014 registámos 52 mudanças de comercializador (CEL CUR para CEL ML) sem data preferencial, cuja soma dos tempos de mudança foi de 53 dias úteis com um tempo médio de 1,01 dias. Considerámos como data de mudança a da efetivação no nosso sistema de gestão interno. Este registo é igualmente efetuado em folha de cálculo auxiliar com identificação da data do pedido e da data efetiva de mudança.

Um dos investimentos da CEL para 2014 foi a integração dos processos de mudança no software de gestão, para otimização destes processos. Saliámos ainda que participámos em todas as ações relacionadas com esta temática, que foram surgindo ao longo do ano promovidas pelas entidades gestoras respetivas.

No final de 2014 a CEL celebrou contrato de uso de redes de BT com a entidade EDP Comercial - Comercialização de Energia, SA. Somente no início do ano 2015 foram rececionados pedidos de mudança de comercializador e respondidos no Portal. No entanto, até à data de hoje, por motivos alheios e que não são da responsabilidade da CEL ainda não se concretizou nenhum processo de mudança com o comercializador com quem realizámos contrato de uso de redes.



2.14 Síntese dos Indicadores de Qualidade de Serviço Comercial e Compensações por incumprimento dos padrões e considerações gerais

A título conclusivo verifica-se que em 2014 a CEL cumpriu mais uma vez com os padrões dos indicadores gerais de qualidade de serviço comercial previstos no regulamento de qualidade de serviço. Mantivemos a Certificação em conformidade com a norma de referência NP EN ISO 9001:2008, o que permitiu que a monitorização dos indicadores, realizada pelo departamento de qualidade da CEL em interação com o departamento técnico, tivesse em atenção as novidades decorrentes do novo RQS.

Gostaríamos ainda de salientar o esforço por parte da CEL ao nível da disponibilização dos recursos quer de informação, com o desenvolvimento das plataformas informáticas para dar resposta de forma fiável e eficaz a todos os dados necessários, bem como a nível de recursos humanos tanto no empenho individual de cada colaborador, como no trabalho de equipa e disponibilização e acesso à informação necessária.

Apostamos uma vez mais na divulgação da informação através da nossa página da internet. Salientamos a criação de um separador no site da CEL para o RQS, por forma a dar cumprimento ao artigo 29.º e 30º do RQS. Elaboramos Códigos de Conduta enquanto Operadores de Rede e Comercializadores, nos termos do RRC, em conjunto com o nosso departamento jurídico. Os mesmos foram apresentados aos colaboradores tendo sido realizada uma ação de sensibilização para o cumprimento do especificado em cada um dos códigos apresentados.

Em 2014 realizámos auditoria interna às obrigações decorrentes da entrada em vigor do novo RQS, cuja síntese fará parte integrante deste relatório.

Para avaliar a qualidade de serviço comercial são utilizados dois tipos de indicadores: gerais e individuais, para os quais apresentamos de seguida os resultados.



Quadro 2.14.1 – Cumprimento dos padrões dos indicadores gerais

Indicadores Gerais	Padrão	Aplicável	Resultado CEL
Percentagem de requisições com prazo de apresentação das informações relativas aos serviços de ligação igual ou inferior a 15 dias úteis	Sem padrão	ORD	100%
Percentagem de ativações de fornecimento com prazo de ativação igual ou inferior a 2 dias úteis	90%	ORD e C	100%
Tempo médio de ativação de fornecimento	Sem padrão	C	1,07 dias
Percentagem de atendimentos presenciais, com tempos de espera até 20 minutos	Sem padrão	ORD, CUR_C	99,89%
Percentagem de atendimentos telefónicos comerciais, com tempos de espera até 60 segundos	Sem padrão	ORD, CUR_C	100% (resultados obtidos somente com início no mês 04/2014)
Percentagem de atendimentos telefónicos para comunicação de avarias, com tempos de espera até 60 segundos	85%	ORD, CUR_C	100% (resultados obtidos somente com início no 3º trimestre)
Percentagem de leituras registadas de forma automática, no atendimento telefónico para comunicação de leituras	Sem padrão	ORD, CUR_C	Sem resultados em 2014 (implementado sistema no início do ano 2015)
Percentagem de pedidos de informação apresentados por escrito com resposta até 15 dias úteis	90%	ORD, CUR_C	100%
Tempo médio de resposta a pedidos de informação apresentados por escrito	Sem padrão	ORT	NA
Frequência da leitura de equipamentos de medição	92%	ORD	99,67%
Tempo médio com data preferencial de mudança de comercializador	Sem padrão	CUR_C	Sem resultados
Tempo médio sem data preferencial de mudança de comercializador	Sem padrão	CUR_C	1,01 dias
Tempo médio de resposta a reclamações	Sem padrão	ORT	NA

NA – Não aplicável;



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2014

Quadro 2.14.2 – Cumprimento dos padrões dos indicadores individuais

Indicador	Meta	Resultado CEL
Cumprimento do intervalo de tempo para visita combinada	Num determinado dia: - Intervalo de tempo máximo 2h30m - Cancelamento possível até às 17h00 do dia útil anterior	100%
Tempo de início de assistência técnica	Clientes prioritários - até 3 horas Restantes clientes - até 4 horas	100%
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	BT - até 12 horas Restantes clientes - até 8 horas Urgente - até 4 horas (serviço pago)	100%
Tempo de resposta a reclamações	ORD e CUR - até 15 dias úteis após a data de receção C - prazo estabelecido contratualmente com cada cliente	100%

Em caso de incumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço, o cliente tem direito a uma compensação, quando aplicável, nas seguintes matérias abaixo discriminadas.

Apresentamos de seguida os resultados relativos ao ano 2014:

Quadro 2.14.3 – Compensações pagas ao Cliente por incumprimento dos padrões individuais

Compensações dos clientes (artigo 52.º do RQS)	Compensações pagas pela CEL
Interrupções (artigo 25.º do RQS)	0
Resposta a reclamações (artigo 41.º do RQS)	0
Visitas combinadas (artigo 47.º do RQS)	0
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações do cliente (artigo 48.º do RQS)	0
Leituras do equipamento de medição (artigo 49.º do RQS)	0
Restabelecimento por facto imputável ao cliente (artigo 50.º do RQS)	0



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2014

Quadro 2.14.4 – Compensações pagas ao ORD em resultado de incumprimentos dos clientes

Compensações dos clientes (artigo 55º. do RQS)	Compensações pagas ao ORD
Cliente ausente da instalação no intervalo acordado para a visita combinada	0
Assistências técnicas a avarias situadas nas instalações do cliente ou na alimentação individual da instalação de utilização e a mesma não seja da responsabilidade do ORD	0



3. Qualidade de Serviço Técnico

3.1 Generalidades

Conforme o disposto no art.º 10º do RQS, os operadores de redes são os responsáveis pela qualidade de serviço técnica perante os clientes ligados às redes, independentemente do comercializador com que o cliente contratou o fornecimento, devendo manter vigilância sobre a evolução das perturbações nas respetivas redes. Assim, os indicadores da Qualidade de Serviço Técnico destinam-se a aferir o comportamento da rede de distribuição de energia elétrica, quer no que se refere à continuidade de serviço, quer à qualidade da onda de tensão. Trata-se de uma análise qualitativa e quantitativa que permite ao ORD aferir o comportamento da rede de distribuição de energia elétrica e efetuar comparações cujo objetivo é a melhoria das condições de fornecimento de energia elétrica ao consumidor final e com um mínimo de interrupções possível.

O RQS prevê essencialmente dois tipos de interrupções: as Previstas e as Acidentais. Estas interrupções poderão ter várias causas que foram devidamente identificadas nos relatórios trimestrais da Qualidade de Serviço onde se pode constatar a qualidade geral das redes.

A qualidade geral das redes elétricas é avaliada por dois parâmetros: SAIFI BT e SAIDI BT, os quais possuem valores padrão publicados pela ERSE na Diretiva nº 20/2013, de acordo com a respetiva Zona de Qualidade de Serviço.

Não serão efetuadas comparações com os anos anteriores com a entrada em vigor do novo RQS.

Em consonância com a política de melhoria da qualidade de serviço técnico, para além das manutenções preventivas que a CEL promove anualmente ao nível dos postos de transformação, a rede de distribuição em BT é também alvo de manutenções preventivas e melhorias.

3.2 Dados gerais da rede de distribuição de BT a 30 de dezembro de 2014

- Rede subterrânea: 6,2 km
- Rede aérea: 63,5 km
- Número total de postos de transformação: 20
- Número total de Pde: 2044.

3.3 Continuidade de Serviço

Os indicadores da Qualidade de Serviço Técnico destinam-se a aferir o comportamento da rede de distribuição de energia elétrica, quer no que se refere quer à continuidade de serviço, quer à qualidade da onda de tensão. O objetivo final da continuidade de serviço é a análise do número de interrupções de fornecimento e quais os seus motivos, de forma a, através de ações preventivas, limitar ao máximo estas interrupções.



3.3.1 Origem e tipos de ocorrências

Para a caracterização da origem das ocorrências apenas foram consideradas aquelas com origem na rede de BT da CEL e as verificadas nos clientes de BT, pois são apenas estas ocorrências as que poderemos minimizar e de alguma forma prever. Os tipos de ocorrências estão divididos em “Acidentais” ou “Previstas”. O quadro abaixo traduz de forma mais clara as origens e ocorrências verificadas durante o ano de 2014 na área de concessão da CEL.

Quadro 3.3.1.1 – Tipos e origens das ocorrências em 2014

Tipos de ocorrências	Origem das ocorrências em 2014	
	Rede	Instalação do cliente
Acidentais	49	8
Previstas	25	0
Total	74	8

3.3.2 Qualidade geral das redes elétricas

A qualidade geral das redes elétricas é verificada através do cálculo de dois parâmetros, SAIFI e SAIDI, os quais são apresentados no quadro abaixo, discriminados por trimestre e global anual.

Quadro 3.3.2.1 – Discriminação trimestral e anual dos SAIFI e SAIDI em 2014

ANO DE 2014	Trimestre				Anual
	1º	2º	3º	4º	Global
Número de clientes	2037	2032	2057	2044	2044
Número de interrupções acidentais	16	4	25	12	57
Número de interrupções programadas	4	0	0	21	25
Número de clientes afetados	84	18	27	2090	2219
Duração total das interrupções acidentais (minutos)	1201	584	1750	630	4165
Duração total das interrupções programadas (minutos)	305	0	0	2741	3046
SAIFI BT global	0,189	0,008	0,002	1,732	1,931
SAIDI BT global	5,732	1,586	1,033	182,302	190,653



Conforme poderá ser verificado pelo quadro comparativo acima apresentado, no 4º trimestre de 2014 verificou-se um aumento substancial do número total de interrupções programadas. Tal aumento deve-se ao facto de se ter procedido à manutenção de todos os postos de transformação pertencentes à Cooperativa Eléctrica de Loureiro. Esta manutenção é efetuada anualmente de forma a limitar eventuais problemas de fornecimento de energia elétrica que possam surgir por avarias nos postos de transformação e seus constituintes, tratando-se por isso de manutenção preventiva essencial para o bom funcionamento dos equipamentos.

Devido a esta manutenção, os SAIFI e SAIDI globais referentes ao ano de 2014 apresentam os valores acima referidos.

Os valores elevados do SAIDI são devidos à manutenção preventiva efetuada aos postos de transformação da CEL, correspondendo a 164,473, em relação ao quarto trimestre.

Em qualquer dos casos não são ultrapassados os padrões individuais previstos na Diretiva 20/2013 da ERSE.

O ano de 2012 foi um dos grandes impulsionadores de um ainda maior rigor, pelo que desde 2013 os dados monitorizados e registados trimestralmente no CEL Mod. 17 permitiram de forma clara e fiável aferir todos os dados necessários à correta avaliação dos Indicadores da Qualidade de Serviço.

3.3.3 Cumprimento do RQS

3.3.3.1 Padrões gerais para a rede de baixa tensão

Os padrões gerais a cumprir na rede de distribuição da CEL são os referentes à Zona Geográfica C, uma vez que o número de clientes é inferior a 2500.

Tendo em atenção as interrupções não abrangidas pelo nº. 3 do artigo 20º do RQS, apenas foram consideradas neste cálculo todas as restantes interrupções na rede da CEL durante o ano de 2014.

Quadro 3.3.3.1.1 – Padrões gerais dos indicadores

Indicadores	Zona geográfica C	
	Valor máximo	Valor obtido
SAIFI (número)	7	1,931
SAIDI (horas)	8	3,178

Assim, verifica-se que os padrões da continuidade de serviço são largamente cumpridos.



3.3.3.2 Padrões individuais para a rede de baixa tensão

No que se refere ao cumprimento dos padrões individuais previstos no artigo 25º do RQS, verifica-se o cumprimento total dos Padrões Individuais previstos, o que se verifica através da análise dos valores apresentados no quadro abaixo e os valores apresentados nos quadros anteriores.

Quadro 3.3.3.2.1 – Padrões individuais dos indicadores

Indicadores	Zona geográfica C
	Valor máximo
Número de interrupções por ano	30
Duração total das interrupções por ano (horas)	20

3.4 Qualidade da Onda de Tensão

No ano de 2014 não foram efetuadas ações de monitorização da Qualidade da Energia Elétrica, tendo sido iniciada essa monitorização no ano de 2015, conforme plano de monitorização enviado para a ERSE.

Foram recebidas duas reclamações, sendo uma referente ao aparelho de medida da energia instalado no cliente, a qual se revelou impropriedade, e uma segunda reclamação referente aos níveis de tensão, a qual também se revelou impropriedade. Relativamente a esta segunda reclamação, foram efetuadas medições dos valores de tensão com equipamento marca Fluke, modelo 376, tendo sido elaborado relatório técnico para o cliente, conforme já referido no ponto 2.6 deste relatório.

3.5 Ações mais relevantes para a melhoria da Qualidade de Serviço Técnico

A qualidade da energia elétrica só é possível, na opinião da CEL, se forem tomadas medidas que conduzam a melhorias na rede de distribuição em BT e postos de transformação que alimentam essas redes.

Assim, no ano de 2014, tal como é feito todos os anos, procedemos à manutenção preventiva de todos os postos de transformação, o que inclui, entre outras:

- Limpeza;
- Medição de valores de terra;
- Verificação das ligações;
- Entre outras.



Relativamente à rede de BT, procedemos a vários trabalhos de manutenção preventiva e melhoria da rede.

a) Manutenção preventiva:

- Verificação das pinças de amarração em vários pontos da rede e substituição das que considerámos não apresentarem garantias de segurança e fiabilidade.

b) Melhoria da rede:

- Reforço da rede de baixa tensão nos postos de transformação da Vidigueira, Graciosa, Igreja e Faial.

Para o ano de 2015, encontra-se prevista a remodelação completa do posto de transformação do Faial.

3.6 Considerações finais

A CEL, dentro da abordagem pró-ativa que é seu apanágio, vai sempre tentando melhorar, de ano para ano, o nível da qualidade de serviço técnica aos seus clientes. É neste sentido que nos preocupamos em atuar nas redes de baixa tensão da área de concessão da CEL de uma forma preventiva, não esperando que existam problemas para os resolver, antes, antecipando eventuais problemas que possam surgir.

Também ao nível dos postos de transformação que abastecem as redes de baixa tensão da nossa área de concessão, procuramos efetuar a manutenção anual, pois achamos que só desta forma conseguimos melhorar e manter um bom nível na qualidade de serviço técnica, procurando garantir uma boa continuidade de serviço e uma correta onda de tensão. No que respeita à manutenção preventiva realizada nos Postos de Transformação é efetuada o registo da mesma no CEL Mod. 45 - Check-List de Verificação de Postos de Transformação Cabinas e no CEL Mod. 49 - Check-List de Verificação de Postos de Transformação Aéreos.

Como sabemos, existem várias condicionantes, nomeadamente de origem atmosférica, colisão de veículos, etc., que impedem que a qualidade de serviço técnica seja perfeita, mas as manutenções preventivas e, em alguns casos, corretivas, que a CEL leva a efeito periodicamente, permitem-nos estar bastante satisfeitos com a qualidade de serviço técnica que temos garantido e melhorado ao longo dos anos.

A nossa previsão para o ano de 2015 assenta em três pilares fundamentais:

1. Monitorização da Qualidade da Energia Elétrica, tal como previsto no Plano de Monitorização de Verificação da Qualidade da Energia Elétrica:

Já estão instalados em todos os postos de transformação em exploração na CEL, contadores de energia elétrica modelo ACE SL 7000 da empresa Itron – Sistemas de Medição, Lda, que, embora sendo aparelhos da Classe B, conforme classificação da IEC 1000-4-30 de 2003, nos permite desde logo ter uma melhor perceção da qualidade da



onda de tensão. Estes equipamentos encontram-se ainda em período de testes devido ao sistema de comunicação.

Monitorização de dois postos de transformação através de duas campanhas de monitorização pelo período de 3 meses, através de equipamento da Fluke, modelo 435, da Classe A, conforme classificação da IEC 1000-4-30 de 2003.

2. Melhoria contínua da rede de distribuição de baixa tensão na área de concessão da CEL;
3. Manutenção preventiva e também corretiva, quando necessário, de todos os elementos e equipamentos que constituem a área de rede de intervenção da CEL.

Estas previsões assentam num único e claro objetivo que é o de melhoramento em contínuo das condições de receção e consumo de energia elétrica dos nossos clientes.



4. Resultados da Auditoria de Verificação das disposições Regulamentares relativas à Qualidade de Serviço

Ao darmos cumprimento ao artigo 68.º do Regulamento nº. 455/2013 de 29 de novembro de 2013 - Qualidade de Serviço do Setor Elétrico, realizámos auditoria a 20/04/2015 de verificação das disposições regulamentares relativas à Qualidade de Serviço.

Da análise efetuada pela equipa auditora foi elaborado um Relatório de Auditoria, o qual para além do enquadramento da avaliação efetuada nas principais conclusões, foram ainda identificadas quatro Não Conformidades (NC), que passamos a transcrever do Relatório de Auditoria:

(NC_1) - Analisados os mapas de indicadores da qualidade do serviço de cada um dos trimestres de 2014 reportados à ERSE, verifica-se que ainda não estão a ser comunicados os dados relativos aos dois indicadores associados ao atendimento telefónico para comunicação de leituras, nomeadamente nº total de chamadas recebidas para comunicação de leituras e nº de leituras registadas de forma automática.

Nota: Foi comunicado à EA que esta situação já vai ser ultrapassada até à comunicação dos dados relativos a este indicador referente ao 1º trimestre de 2015.

(NC_2) - Embora tenha sido evidenciada à EA um email de 31.03.2015 a solicitar à empresa subcontratada para o desenvolvimento da plataforma informática de gestão, o Gesenergy, a obtenção de dados de forma automática no que respeita ao histograma de leituras, verificou-se que neste momento a CEL ainda não se encontra a dar cumprimento ao estabelecido no nº 3 do artº71 do RQS.

(NC_3) - Foi constatado pela EA que a organização ainda não se encontra a dar cumprimento ao estabelecido no procedimento nº 12 – Envio de informação à ERSE (ponto 3), nomeadamente informação anual a enviar à ERSE relativamente aos resultados da monitorização efetuada de acordo com o plano de monitorização da qualidade da energia elétrica. Salienta-se que foi evidenciado à EA um email de 13.03.2015 dirigido à entidade reguladora a solicitar ponto de situação relativo à implementação dos meios necessários para dar cumprimento a este requisito, nomeadamente proposta de aprovação da monitorização da qualidade da energia no período de 2015 a 2016. Foi também evidenciada à EA resposta da entidade reguladora em 13.03.2015 a comunicar que o plano referido se encontra em análise por parte da DGEG.

(NC_4) - Foi constatado pela EA que a CEL não deu cumprimento dentro do prazo estabelecido ao envio do relatório anual da qualidade do serviço técnico, contrariando assim o previsto no procedimento nº 12 – Envio da informação à ERSE (ponto 3).

Nota: A CEL já procedeu ao envio do referido relatório à Entidade Reguladora.

Para dar resposta ao nº. 7 alíneas a) e b) do artigo 68.º apresentamos a análise às situações de não conformidade constantes no relatório da auditoria, atividades a desenvolver para solucionar as situações, datas previstas para implementação e impacte no cumprimento das obrigações:



(NC_1) Aguardava-se intervenção por parte do fornecedor subcontratado de telecomunicações da implementação dos webservices para obtenção dos dados. O sistema só ficou em funcionamento no início do ano 2015.

Foi evidenciado à equipa auditora que o sistema já se encontra em funcionamento e divulgada informação ao cliente sobre comunicação de leituras.

Foi aberta a Ficha de Ação Corretiva nº. 1/2015, a qual anexamos. Dado que o sistema se encontra em funcionamento iremos reforçar a divulgação do número para comunicação de leituras nos meios de comunicação disponíveis. Para esta última ação prevemos como prazo junho 2015.

Salientamos que da parte da CEL foram sempre reportados, nos envios trimestrais de informação, o ponto de situação relativa ao indicador em questão.

(NC2) Constatamos uma falha interna na obrigatoriedade de envio do histograma de leituras à Entidade Reguladora para dar cumprimento ao definido no nº. 3 do artigo 71º do RQS.

Evidenciámos à equipa auditora a nossa solicitação junto da empresa subcontratada de gestão informática para reestruturação do software, por forma a obter os dados das leituras de forma automática.

Foi aberta a Ficha de Ação Corretiva nº. 2/2015, a qual anexamos. Prevemos que o envio dos dados em falta se verifique até final de maio 2015. Foi incluída de imediato essa atividade no Plano Geral da Qualidade do Sistema de Qualidade da CEL.

(NC3) Não se encontravam reunidas na CEL todas as condições para dar cumprimento ao previsto relativamente aos resultados da monitorização. Na CEL foi feito um esforço para iniciar a monitorização, desde a aquisição de contadores, instalação em todos os Postos de Transformação e sistema de software de recolha de informação.

Foi aberta a Ficha de Ação Corretiva nº. 3/2015, a qual anexamos. Prevemos em Agosto 2015 termos os resultados da 1ª. campanha de monitorização realizada no PT de Maninho. Aguardamos ainda o fornecimento do software.

(NC4) Por falta de sistematização no Sistema de Qualidade da atividade de envio dos dados anuais da qualidade de serviço técnico esta informação não foi enviada à Entidade Reguladora, não tendo cumprido o previsto no procedimento nº. 12 - Envio de informação à ERSE. A CEL evidenciou à equipa auditora o envio dos ficheiros para dar cumprimento ao estipulado no RQS.

Foi aberta a Ficha de Ação Corretiva nº. 4/2015, a qual anexamos. As ações previstas na FAC preveem a realização de tarefas no decorrer do presente mês.

O Relatório da Auditoria de Verificação das disposições Regulamentares relativas à Qualidade de Serviço, a análise das não conformidades e atividades a desenvolver e síntese do relatório foram enviados para a Entidade Reguladora em 11.04.2015. A síntese do relatório foi ainda publicada na página de internet da CEL, tal como previsto no nº. 8 do artigo 68.º.



5. Conclusões

A título conclusivo gostaríamos de salientar que, tendo em conta que este foi o primeiro ano de cumprimento do novo RQS, consideramos ter atingido a maioria dos objetivos, apesar de estarmos conscientes de que se verificaram situações de não conformidade detetadas na auditoria interna, a qual foi também igualmente realizada pela primeira vez. No entanto, sendo a postura da CEL a de uma melhoria contínua, consideramos que estas ações ajudam internamente a sustentar este princípio.

Tendo ainda em consideração as alterações constantes do setor energético e o esforço realizado pela CEL para acompanhar as mesmas, esperamos ter ido de encontro ao expectável pela Entidade Reguladora, agradecendo também toda a colaboração na disponibilização de informação dada por esta entidade, quer nos contactos realizados por email, telefone ou nas diversas sessões de esclarecimento em que participámos.